

Порядок технического сопровождения оборудования

В данном Порядке технического сопровождения оборудования (далее – Порядок ТС) применяются следующие термины:

Оборудование – компьютерная техника, локальная сеть, программное обеспечение, принадлежащие клиенту, состав которых определяется в соответствии с выбранным тарифным планом.

Основная услуга – услуга доступа в сеть интернет и передачи данных, предоставляемая оператором клиенту.

Услуга ТС – возмездная услуга по техническому сопровождению оборудования.

1. Общие положения.

1.1. Оператор оказывает клиенту услуги ТС, определяемые настоящим Порядком, а клиент принимает и оплачивает их.

1.2. Для пользования услугами ТС клиент обязан иметь сертифицированное на территории Республики Беларусь оконечное оборудование и программное обеспечение, комплектация и (или) характеристики которого обладают возможностью обеспечения минимальных технических требований для возможности надлежащего оказания услуг.

1.3. Перечень, объем, и условия оказания услуг ТС определяются договором, приложениями к нему и условиями настоящего Порядка. Работы и услуги, прямо не предусмотренные указанными документами, оператор вправе выполнить за дополнительную плату. Описание услуг ТС и их состав определены в Перечне услуг ТС.

1.4. Вне зависимости от числа устройств, имеющихся в пользовании у Клиента, услуги по обслуживанию сети оказываются не более, чем для 30 компьютеров.

2. Порядок предоставления услуги

2.1. Средства и способы оказания услуги ТС оператор определяет самостоятельно в настоящем Порядке, исходя из опыта, профессионализма, а также с учетом состояния оборудования клиента и технических возможностей.

2.2. При подключении клиент должен выбрать тарифный план, в соответствии с условиями которого он намеревается получить услугу ТС. Список тарифных планов представлен на сайте оператора. Срок действия пакета выбранного тарифного плана составляет 30 дней, если иное не установлено в условиях тарифного плана.

2.3. Техническое сопровождение включает в себя плановые и экстренные (срочные) бесплатные выезды специалиста оператора в месяц, в количестве и на условиях согласно тарифному плану, выбранному клиентом. Сверх количества плановых и экстренных вызовов клиент вправе заказать дополнительную

услугу ТС за дополнительную плату в соответствии с тарифами/Прейскурантом оператора.

Результаты выезда оформляются и подписываются сторонами в отчете оператора. По письменному требованию клиента ему может быть предоставлена копия указанного отчета.

2.4. Все выезды осуществляются в пределах рабочего дня (с 9:00 до 18:00), если возможность выезда в иное время не согласована сторонами дополнительно.

2.4.1. Экстренные (срочные) вызовы осуществляются в течение 3 (трех) часов с момента поступления заявки от клиента. Экстренные выезды включают в себя 2 часа работы сотрудника.

2.4.2. Плановые выезды включают в себя 3 часа работы сотрудника.

2.4.3. Дополнительные выезды (за дополнительную плату) осуществляются по согласованию сторон. Содержание и стоимость дополнительных услуг указываются в соответствующем бланке заказа, являющемся неотъемлемой частью договора.

2.5. Услуга ТС действует по принципу «автопродление», и предполагает автоматическое списание средств с лицевого счета клиента по окончании срока действия услуги ТС. Услуга ТС предоставляется в комплексе с основной услугой и не может быть отключена клиентом отдельно.

2.6. При отсутствии средств на лицевом счете клиента, оператор вправе продолжить оказание услуги ТС или по своему усмотрению приостановить оказание услуги ТС или всех услуг до поступления средств на лицевой счет в объеме, достаточном для оказания всех услуг, по которым у клиента образовалась задолженность, или отказаться от оказания услуг или части услуг и (или) расторгнуть договор с клиентом.

2.7. Смену тарифного плана клиент может осуществить самостоятельно, оформив заявление оператору. Если смена тарифного плана клиентом осуществляется до момента истечения действия предыдущего пакета, то остаток средств за неиспользованное количество дней на предыдущий пакет не возвращается.

2.8. К обслуживанию принимаются технические средства (оборудование), находящиеся в эксплуатации в исправном состоянии. Техническое состояние оборудования определяется представителями оператора в присутствии представителя клиента.

3. Стоимость услуг и порядок расчетов.

3.1. Стоимость и система оплаты услуг ТС устанавливаются оператором. Стоимость услуг оператора устанавливается в белорусских рублях.

3.2. Клиент оплачивает услуги ТС в порядке и на условиях, установленных договором и Порядками оказания услуг.

3.3. Остаток средств за неиспользованным клиентом количество дней тарифного плана не возвращается.

3.4. Клиент вправе заказывать у оператора дополнительные услуги с их последующей оплатой.

4. Обязанности оператора.

4.1. Предоставлять клиенту услуги в соответствии с условиями, описанными в настоящем Порядке, с учетом требований договора, приложений к нему и действующих в РБ нормативных документов.

4.2. Извещать клиента об изменении тарифных планов на услугу ТС до введения новых тарифных планов в установленном порядке.

4.3. Извещать клиента не позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа о приостановлении оказания услуг для проведения профилактических работ либо по причине нарушения клиентом условий договора с помощью размещения информации на сайте оператора и/или рассылки информационного письма на электронный адрес клиента или уведомления по телефону, указанному в реквизитах клиента.

4.4. Выполнять работы по заявкам клиента по устранению недостатков в предоставлении услуги ТС, вызванных работой оборудования оператора в пределах зоны ответственности оператора, в срок не позднее 3 рабочих дней после приема заявки с учетом графика работы оператора.

5. Права оператора.

5.1. Устанавливать и изменять цены и тарифные планы на услуги ТС в порядке, установленном договором.

5.2. В случае нарушения клиентом требований, установленных настоящим Порядком, приостановить оказание услуг до устранения нарушений или отказаться от оказания услуг и расторгнуть договор в одностороннем порядке.

5.3. Оператор имеет право отказать клиенту в предоставлении услуги ТС или услуг в целом в следующих случаях:

5.3.1. предоставление услуги может создать угрозу безопасности или обороноспособности государства, здоровью или безопасности людей;

5.3.2. предоставление услуги невозможно ввиду каких-либо физических или иных естественных препятствий, не зависящих от оператора (в том числе, в силу отсутствия у клиента технических возможностей для осуществления услуги ТС);

5.3.3. клиент использует или намерен использовать услугу для каких-либо незаконных целей, или же получает услугу незаконным способом.

5.4. Оператор вправе вносить изменения в Перечень Услуг, а также внутри Тарифного плана.

6. Обязанности клиента.

6.1. Выполнять условия, изложенные в настоящем Порядке.

6.2. Клиент самостоятельно обеспечивает наличие и сохранность у себя оборудования, необходимого для надлежащего оказания услуги ТС.

6.3. Клиент обязуется принимать и оплачивать услуги ТС, обеспечивая положительный баланс лицевого счета (аванс, необходимый для оплаты потребляемого клиентом объема услуг ТС) в соответствии с условиями, изложенными в договоре.

6.4. Клиент обязуется не допускать возможности использования услуг ТС третьими лицами под видом собственного потребления указанных услуг клиентом.

6.5. Клиент обеспечивает оператору свободный доступ к компьютерной технике, ресурсам и оборудованию, необходимых для проведения работ, предусмотренных настоящим порядком.

6.6. Клиент обязан выполнять все указания оператора по правильной эксплуатации и хранению оборудования. В случае нарушения данного пункта настоящего Порядка оператор не несет ответственности за работу оборудования.

6.7. Клиент обязан предоставлять гарантированный круглосуточный доступ к обслуживаемому прокси-серверу из сети интернет для дистанционного обслуживания оборудования.

7. Права клиента.

7.1. Клиент вправе проверять ход и качество работы, выполняемой оператором, не вмешиваясь в его деятельность.

7.2. Требовать от оператора предоставления информации об услуге ТС, тарифных планах на услугу, состоянии лицевого счета.

7.3. Менять тарифные планы, согласно установленным тарифам и в соответствии с установленным порядком.

7.4. Отключаться от услуги ТС только в комплексе с основной услугой в порядке, обозначенном для приостановления в договоре.

7.5. Отказ от услуг ТС может производиться исключительно одновременно с отказом от основной услуги путем предоставления письменного заявления в офис оператора не позднее, чем за 10 рабочих дней до указанной клиентом даты отключения от данных услуг, если иное не установлено оператором. Отказ от услуг не освобождает клиента от выполнения финансовых и иных договорных обязательств, возникших до момента такого отказа.

8. Ответственность сторон.

8.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Порядку оператор и клиент несут имущественную ответственность в соответствии с договором, Порядками ТС и действующим законодательством.

8.2. Оператор не несет ответственность за:

- упущенную выгоду, доход, и за любые другие случайные, непредвиденные или косвенные убытки, понесенные клиентом в результате пользования услугами ТС и услугами;

- несвоевременное и (или) ненадлежащее оказание в предоставлении услуг ТС и услуг в случае сбоев программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих оператору и клиенту, а также в силу обстоятельств, не зависящих от воли оператора;

- обеспечение безопасности оборудования и программного обеспечения, самостоятельно установленного клиентом и используемого для получения услуг;

8.3. В случае нарушения сроков исполнения условий настоящего Порядка, пострадавшая сторона вправе требовать от стороны, нарушившей настоящий Порядок, пени в размере 0,1% за каждый день нарушения установленных сроков от стоимости соответствующего этапа. В случае создания препятствий осуществлению услуг ТС со стороны клиента, оператор не несет ответственность за нарушение установленных сроков.

8.4. Риск невозможности исполнения условий настоящего Порядка, возникший по обстоятельствам, независящим от оператора.

8.5. В случае нарушения клиентом п.6.5. настоящего Порядка, факт выезда представителя оператора расценивается сторонами в качестве оказанной услуги по выезду в рамках услуги ТС.

8.6. В случаях систематических нарушений клиентом настоящего Порядка оператор вправе отказаться от оказания услуг ТС или расторгнуть договор с клиентом, который при этом лишается права выплаты остатка на лицевом счете.

9. Прочие условия

9.1. Условия, не регламентированные настоящим Порядком, регулируются в соответствии с положениями договора, дополнительного соглашения к договору и иных приложений к договору, а в неурегулированной части – в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь и техническими нормами.

9.2. Порядок вступает в силу с момента подключения услуги и действуют в течение неопределенного срока.